

## TIIVISTELMÄ

Asiakas muodostaa käsityksensä yrityksestä omien mielikuviansa, tunteidensa ja kohtaamistensa pohjalta. Näistä syntyy asiakaskokemus. Tärkein asiakaskokemuksen osatekijä apteekin asiakkaille on henkilökohtainen kohtaaminen apteekin henkilökunnan kanssa. Kohtaamisen sisältö, sujuminen ja siitä syntyvä tunne vaikuttavat asiakkaan luottamuksen kehittymiseen ja halukkuuteen asioida samassa apteekissa uudelleen. Apteekkiasioinnilla kohtaamisen sisältöön kuuluu tärkeänä osana lääkeneuvonta. Lääkeneuvonnan yksilöllinen kohdistaminen tietylle asiakkaalle tietyssä tilanteessa on edellytyksenä neuvonnan onnistumiselle. Syventyminen asiakkaan tilanteeseen mahdollistaa myös lääkehoidon seurannan ja asiakkaan omahoidon tukemisen apteekissa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mistä koostuu onnistunut asiakaskohtaaminen apteekissa. Keskityin tutkimuksessa henkilökohtaiseen kohtaamiseen, en muihin asiakaskokemukseen vaikuttaviin seikkoihin ja rajasin tutkimuksen koskemaan vain reseptilääkkeitä apteekista noutavia asiakkaita. Tutkimuksen lääkeneuvonta-osiossa selvitettiin neuvonnan toteutumista reseptiasiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaisena.

Tutkimusaineisto kerättiin havainnoimalla asiakastilanteita apteekin reseptitoimituspisteessä ja asiakkaille tehdyllä kyselytutkimuksella. Asiakkaat ovat tutkimuksen mukaan erittäin tyytyväisiä apteekin asiakaspalveluun. Erityisesti henkilökunnan ystävällisyys, aito läsnäolo palvelutilanteessa ja palvelun sujuvuus saivat kiitosta. Asiakkaan aiemman tiedon kartoitus on edellytys onnistuneelle lääkeneuvonnalle. Näin pystymme keskittymään aiemman tiedon täydentämiseen ja asiakkaalle olennaisten asioiden kertomiseen. Uuden lääkkeen käytön neuvonta sujuu tutkimuksen mukaan melko hyvin. Käyttötarkoitus, annostelutapa ja annostus kerrottiin useimmiten, mahdollisista haitta- ja yhteisvaikutuksista taas harvemmin. Lääkkeen käytön sujumisesta tulisi kysellä tuttua lääkettä hakevilta vielä aktiivisemmin. Kartoituksessa toimii hyvin ns. TKOK-malli (teho, käyttö, ongelmat, kontrollit), jota voi soveltaa asiakkaasta ja tilanteesta riippuen hyvinkin monipuolisesti. Kokonaisvaltaiseen asiakaspalveluun kuuluu myös asiakkaan muiden tarpeiden selvittäminen, missä tutkimuksen mukaan olisi vielä parannettavaa.

Hyvä palvelu syntyy vain sillä edellytyksellä, että asiakas tuntee itsensä palvelutilanteessa tasavertaiseksi palvelun tuottajan kanssa ja että hänen kohtelunsa on kunnioittavaa, ammattitaitoista ja oikeudenmukaista. Asiakaskohtaamisen kehittämisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden mielikuvaa asiantuntevasta ja luotettavaa, ystävällistä ja yksilöllistä palvelua tuottavasta apteekista, jossa jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja huomioidaan hänen tilanteensa juuri nyt.

AVAINSANAT: asiakaskokemus, asiakaskohtaaminen, palvelu, vuorovaikutus, lääkeneuvonta